CURSO TALLER
MOTIVACIÓN: SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivos:

1. Motivación para la Acción.
2. Identificar posiciones e Intereses de los Usuarios.
3. Desarrollar habilidades de atención y manejo de usuarios conflictivos.
4. Transmitir a los Clientes una alta dosis de credibilidad y confianza.
5. Cómo desarrollar estrategias de atención al usuario.

Temas:

Tema I: **Servicio y Atención al Usuario:**

- ¿Qué es y que no es servicio al cliente?
- Como pasar en la Institución de dar un servicio a ofrecer una satisfacción.
- Valor agregado en la calidad de servicio.
- El IMPACTO del servicio en el cliente.
- La importancia del Trabajo en Equipo en relación con el Cliente.
- Interactuando con el Cliente - Desde el Saludo hasta el Seguimiento.
- La importancia de la comunicación asertiva en las relaciones con los clientes.
- Ejercicios prácticos para el desarrollo de habilidades de Servicio al Cliente Interno y Externo.
- Creación de un Manual de Atención al Usuario.



Tema II: ***Inteligencia Emocional:***

- El potencial emocional y su desarrollo.
  - ✓ Diagnóstico del propio potencial de Inteligencia Emocional.
  - ✓ Estrategias y ejercicios para desarrollar competencias Intrapersonales de Inteligencia Emocional.
  - ✓ Estrategias y ejercicios para desarrollar competencias Interpersonales de Inteligencia Emocional.

- Las expresiones emocionales y la interacción social
- Aprendiendo a usar la Inteligencia Emocional
- La Inteligencia Emocional en el trabajo
  - ✓ ¿Cómo influyen las emociones en el trabajo?
  - ✓ El otro lado de la eficiencia
- Cómo la Inteligencia Emocional puede ayudar a enfrentar nuestras responsabilidades.

Metodología:

- Lecturas de apoyo y uso de Manual de Servicio al Usuario.
- Charla Magistral
- Dinámicas de discusión en grupos.
- Mini Casos prácticos.
- Elaboración del Manual.

Duración: **24 horas.**

Modalidad: Presencial

Inversión: **¢ 27.000,00 (Veinte y siete mil colones por persona).**





.VALOR AGREGADO DE IDL EN ESTE TIPO DE PROCESOS

- Somos pioneros en la región en este tipo de procesos.
- Somos únicos en Centroamérica en trabajar en equipos de alto rendimiento como la Selección Olímpica de Natación de los Estados Unidos.
- Somos únicos centroamericanos en trabajar con tres selecciones de fútbol absoluta.
- Contamos con un equipo de expertos, todos, pertenecientes al equipo de facilitadores en procesos experienciales del INCAE y de IDL.
- Nuestras propuestas no son productos enlatados. Se ajustan a las necesidades del cliente.



